

LITERATURE REVIEW
**HUBUNGAN PERILAKU *CARING* PERAWAT
DENGAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN
DI RUMAH SAKIT**

NASKAH PUBLIKASI



Disusun oleh:
LULUK NUR KHASANAH
1610201002

**PROGRAM STUDI KEPERAWATAN
FAKULTAS ILMU KESEHATAN
UNIVERSITAS 'AISYIYAH
YOGYAKARTA
2020**

LITERATURE REVIEW
**HUBUNGAN PERILAKU *CARING* PERAWAT
DENGAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN
DI RUMAH SAKIT**

NASKAH PUBLIKASI

Diajukan Guna Melengkapi Syarat Mencapai Gelar Sarjana Keperawatan
Program Studi Keperawatan
Fakultas Ilmu Kesehatan
di Universitas 'Aisyiyah
Yogyakarta



Disusun oleh:
LULUK NUR KHASANAH
1610201002

**PROGRAM STUDI KEPERAWATAN
FAKULTAS ILMU KESEHATAN
UNIVERSITAS 'AISYIYAH
YOGYAKARTA
2020**

HALAMAN PERSETUJUAN

LITERATURE REVIEW HUBUNGAN PERILAKU CARING PERAWAT DENGAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN DI RUMAH SAKIT

NASKAH PUBLIKASI

Disusun oleh:
LULUK NUR KHASANAH
1610201002

Telah Memenuhi Persyaratan dan Disetujui Untuk Dipublikasikan
pada Program Studi Keperawatan
Fakultas Ilmu Kesehatan
di Universitas 'Aisyiyah Yogyakarta

Oleh:

Pembimbing : ARDANI, S.Kep.,Ns., M.Kep
24 September 2020,06:29:50



LITERATURE REVIEW
HUBUNGAN PERILAKU *CARING* PERAWAT DENGAN
TINGKAT KEPUASAN PASIEN
DI RUMAH SAKIT¹

Luluk Nur Khasanah², Ardani³

ABSTRAK

Latar Belakang : Ketidakpuasan pasien terhadap pelayanan keperawatan baik di Indonesia maupun di negara berkembang lainnya masih menjadi masalah. Ketidakpuasan pasien yang diterima dalam pelayanan keperawatan akan menimbulkan penurunan citra pelayanan rumah sakit dan penurunan jumlah kunjungan ke RS apabila tidak segera ditangani. Kepuasan klien terhadap pelayanan keperawatan merupakan indikator penting dari kualitas pelayanan Rumah Sakit, karena sebagian besar pelayanan yang ada di rumah sakit diberikan oleh perawat. Pelayanan keperawatan yang berkualitas dapat diwujudkan melalui pemberian asuhan keperawatan yang didasari oleh perilaku *caring* perawat. Perilaku *caring* perawat sangat penting dalam memenuhi kepuasan pasien, hal ini menjadi salah satu indikator kualitas pelayanan di sebuah rumah sakit.

Tujuan : Mengetahui hubungan perilaku *caring* perawat dengan tingkat kepuasan pasien di Rumah Sakit.

Metode : Metode yang digunakan dalam penulisan artikel ini adalah *Literature Review*. Pencarian artikel melalui *Google Scholar*

Hasil : Berdasarkan hasil artikel yang penulis analisa didapatkan bahwa terdapat hubungan antara perilaku *caring* perawat dengan tingkat kepuasan pasien

Simpulan dan Saran : Berdasarkan hasil dari artikel yang direview didapatkan kesimpulan ada hubungan yang signifikan antara perilaku *caring* perawat dengan tingkat kepuasan pasien di rumah sakit. Perawat hendaknya terus mengembangkan perilaku *caring* kepada pasien dan meningkatkan skill keperawatan agar kepuasan pasien semakin lebih baik.

Kata Kunci : Perilaku *Caring*, Kepuasan Pasien.

Daftar Pustaka : 16 buku, 24 jurnal, Al Qur'an

Jumlah Halaman : xi pages, 63 pages

¹Judul

²Mahasiswa PSK Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas 'Aisyiyah Yogyakarta

³Dosen PSK Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas 'Aisyiyah Yogyakarta

A LITERATURE REVIEW ON THE RELATION OF NURSES CARING BEHAVIOR AND PATIENTS SATISFACTION IN HOSPITAL¹

Luluk Nur Khasanah², Ardani³

ABSTRACT

Background: Dissatisfaction at nursing service both in Indonesia and other developing countries still leaves problems. Patients in Indonesia (70%) are dissatisfied at nursing service (Hafid, 2014). Patients dissatisfaction will create hospitals image quality and hospital visit decrease if the response is slow. Clients satisfaction of nursing service is important indicator of hospital service quality because most of services in hospitals are given by nurses. Qualified nursing services can be realized by giving nursing care based on nursing caring behavior. Nurses caring behavior becomes very important in fulfilling patients satisfaction and also becomes one of service quality indicators in a hospital. **Objective:** The study is to analyze the relation of nurses caring behavior and patients satisfaction in hospitals.

Method: Method used in the study was literature review. The articles were searched through Google Scholar.

Result: Based on the articles analysis, the researcher found out that there is a relation of nurses caring behavior and patients satisfaction in hospitals.

Conclusion and Suggestion: According to articles review, it can be concluded that there is a significant relation of nurses caring behavior and patients satisfaction in hospitals. Nurses should keep developing caring behavior to patients and improve nursing skills so that patients satisfaction can be better.

Keywords : Caring Behavior, Patients Satisfaction.

Bibliography : 16 Books, 24 Journals, Al quran

¹Title

²Student of Nursing Program Faculty of Health Sciences Universitas Aisyiyah Yogyakarta

³Lecturer of Nursing Program Faculty of Health Sciences Universitas Aisyiyah Yogyakarta

PENDAHULUAN

Kepuasan klien terhadap pelayanan keperawatan merupakan indikator penting dari kualitas pelayanan Rumah Sakit, karena sebagian besar pelayanan yang ada di rumah sakit diberikan oleh perawat (Laschinger, Gilbert, & Smith, 2011). Kepuasan pasien terhadap pelayanan keperawatan akan mempengaruhi sebagian besar kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan secara menyeluruh. Kepuasan dan ketidakpuasan pasien dikaitkan dengan kemampuan perawat dalam memberikan kenyamanan dan memenuhi kebutuhan pasien baik biologis maupun psikologis dalam proses pelayanan keperawatan (Agritubella, 2018).

Standart kepuasan pasien di pelayanan kesehatan ditetapkan secara nasional oleh Departemen Kesehatan. Menurut Peraturan Kementerian Kesehatan Republik Indonesia Tahun 2016 tentang Standart Pelayanan Minimal untuk kepuasan pasien yaitu diatas 95% (Kemenkes, 2016). Bila ditemukan pelayanan kesehatan dengan tingkat kepuasan pasien berada di bawah

95%, maka dianggap pelayanan kesehatayang diberikan tidak memenuhi standart minimal atau tidak berkualitas (Depkes, 2016).

Beberapa hasil penelitian menunjukkan data tentang kepuasan pasien di berbagai Negara. Tingkat kepuasan pasien menurut Ndambuki tahun 2013 di Kenya menyatakan 40,4% kepuasan pasien di Bakhtapur India menurut Twayana 34,4% di Sumatra Barat. Berdasarkan data tersebut dapat disimpulkan bahwa angka kepuasan pasien masih tergolong rendah, sehingga kepuasan pasien menjadi permasalahan rumah sakit baik di Indonesia maupun luar negeri (Ndambuki, 2013).

Ketidakpuasan pasien terhadap pelayanan keperawatan baik di Indonesia maupun di negara berkembang lainnya masih menjadi masalah. Pasien di Indonesia didapatkan 70% kurang puas terhadap pelayanan keperawatan (Hafid, 2014). Ketidakpuasan pasien yang diterima dalam pelayanan keperawatan akan menimbulkan penurunan citra pelayanan rumah sakit dan penurunan jumlah kunjungan ke RS apabila tidak

segera ditangani. Keluhan-keluhan pasien terhadap ketidakpuasan pasien terhadap pelayanan keperawatan yang diberikan seharusnya bisa diatasi dan penting untuk dilakukan perbaikan, dengan cara mulai dari penerimaan pertama pasien di unit gawat darurat atau poliklinik umum, pelayanan dokter dan asuhan keperawatan, sampai pada penembusan biaya selama melakukan perawatan di rumah sakit (Umayah, 2017).

Perilaku *caring* perawat sangat penting dalam memenuhi kepuasan pasien, hal ini menjadi salah satu indikator kualitas pelayanan di sebuah rumah sakit. Perawat adalah orang yang menjadi salah satu kunci dalam memenuhi kepuasan pasien. Oleh karena itu, perilaku *caring* perawat dapat memberikan pengaruh dalam pelayanan yang berkualitas kepada pasien (Gurusinga, 2013). Hasil penelitian (Nurmilawati, 2016) tentang Hubungan *Caring* Perawat dengan Tingkat Kepuasan Pasien di Ruang Bougenville RSUD Wates Kulon Progo menunjukkan bahwa sebagian besar *caring* perawat positif (73,1%) dan terdapat hubungan yang

signifikan antara *caring* perawat dengan tingkat kepuasan pasien.

Di dunia, perilaku *caring* perawat sudah baik, namun masih ada beberapa negara yang perilaku *caring* perawatnya buruk. Penelitian (Aiken, 2012) menunjukkan persentase perawat yang memiliki kualitas pelayanan *caring* yang buruk terdapat pada Negara Irlandia 11% dan Yunani 47%. Di Indonesia sendiri *caring* menjadi salah satu penilaian bagi para pengguna pelayanan kesehatan. Berdasarkan hasil survey kepuasan klien pada beberapa Rumah Sakit di Jakarta menunjukkan bahwa 14% klien tidak puas terhadap pelayanan kesehatan yang diberikan, disebabkan oleh perilaku *caring* kurang baik (Kemenkes RI d. A., 2015).

Dampak perilaku *caring* bagi klien adalah meningkatkan hubungan saling percaya, meningkatkan penyembuhan fisik, keamanan, memiliki banyak energi, biaya perawatan lebih rendah, serta menimbulkan perasaan lebih nyaman (Watson, 2012). Hasil penelitian (Suryantini & Nur, 2014) menunjukkan hasil adanya hubungan

yang positif antara perilaku *caring* perawat dengan kepuasan klien. Semakin baik *caring* perawat akan meningkatkan proporsi kepuasan klien terhadap pelayanan keperawatan.

Hasil penelitian tentang perilaku *caring* perawat dengan kepuasan pasien sangat erat hubungannya karena perlakuan perawat sebagai provider dimana pelayanan perawat harus dapat dirasakan dan memberi dampak yang positif terhadap pasien sebagai *customer* (pelanggan) pelayanan keperawatan di rumah sakit (Sitorus, 2011). Kepuasan pasien dapat dipengaruhi oleh perilaku *caring* perawat. Perawat yang mempunyai kepedulian dalam memberikan asuhan keperawatan pada pasien di rumah sakit adalah perawat yang memiliki sikap *caring*. Hal ini didukung oleh teori yang dikemukakan (Potter & Perry, 2008) bahwa *caring* adalah perhatian perawat dengan sepenuh hati terhadap pasien. Kepedulian, empati, komunikasi yang lemah lembut dan rasa kasih sayang perawat terhadap pasien akan membentuk hubungan perawat klien yang

terapeutik (Alasad, Tabar, & AbuRuz, 2015).

Menurut penelitian sebelumnya didapatkan bahwa sebagian besar pasien mengatakan perawat memiliki perilaku *caring* buruk sebanyak 39 (46,4%) di RSUD dr. Rasidin Padang Tahun 2016. Hasil penelitian juga menunjukkan bahwa lebih dari separuh yaitu 50 orang (59,5%) responden tidak puas dengan perilaku *caring* perawat di ruangan rawat inap RSUD dr. Rasidin Padang Tahun 2016 (Mailani & Fitri, 2017).

Berdasarkan uraian di atas, maka peneliti tertarik untuk melakukan *literature review* tentang Hubungan Perilaku *Caring* Perawat dengan Tingkat Kepuasan Pasien di rumah sakit.

METODE PENELITIAN

Penulisan ini merupakan penulisan dengan menggunakan metode studi kepustakaan atau *literature review*. *Literature review* adalah ringkasan yang menyeluruh tentang suatu topik yang berhubungan dengan penelitian sebelumnya, yang diperoleh sebagai

bahan acuan suatu penelitian yang akan diteliti. Penelusuran artikel publikasi pada *Google Scholar* menggunakan *keywords* yang dipilih yakni: perilaku *caring* perawat, kepuasan pasien. *Literature review* ini menggunakan literature terbitan tahun 2019-2020 yang dapat diakses fulltext. Kriteria jurnal yang direview adalah artikel jurnal penelitian berbahasa Indonesia dan Inggris dengan subyek manusia, jenis artikel penelitian bukan literature review dengan tema perilaku *caring* perawat dikaitkan dengan kepuasan pasien.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil penelitian dari berbagai studi literature yang diperoleh menunjukkan adanya hubungan yang signifikan antara perilaku *caring* perawat dengan kepuasan pasien di rumah sakit. Berdasarkan penelitian Suprajitno et al, (2020) di Unit Gawat Darurat Rumah Sakit Katolik Budi Rahayu Blitar menunjukkan hasil uji pangkat Spearman diperoleh $p = 0,000$ dan $r = 0,618$ yang berarti ada hubungan kuat dengan arah korelasi positif sehingga semakin tinggi perilaku *caring* perawat maka semakin tinggi

pula kepuasan pasien. Kesimpulan dari penelitian menunjukkan bahwa ada hubungan antara perilaku *caring* perawat dengan kepuasan pasien saat menerima pelayanan di Rumah Sakit Katolik Budi Rahayu Blitar.

Hasil penelitian Viki, (2019) dengan 6 tingkat kepuasan pasien yang didapatkan responden terbanyak pada kategori sangat memuaskan yaitu 10 responden (41,7%), dan terendah dalam kategori sangat tidak puas yaitu 0%. Berdasarkan penelitian di Unit Gawat Darurat RS Katolik Budi Rahayu Blitar semua pasien menyatakan puas dan sangat puas untuk menerima layanan keperawatan. Hasil penelitian La Rangki et al, (2019) menunjukkan bahwa pasien yang tidak puas dengan persentase terbesar berada dalam dimensi *reliabilitas* yaitu 31,4 %. Penilaian tersebut berdasarkan kurangnya perhatian dan kepedulian kepada klien pada dimensi kehandalan yaitu jadwal kedatangan perawat tidak jelas informasi dan perawat datang lebih dari 10 menit ketika dipanggil oleh pasien. Sebaliknya, penelitian Sukma&

Panri, (2019) di Rumah Sakit Umum Permata Bunda Medan, persentase tertinggi kepuasan pasien pada dimensi Realiability (kehandalan) sebesar 90% yaitu alur pelayanan, perawat segera datang ketika mendengar keluhan, dan pasien merasakan kenyamanan ketika perawat melakukan tindakan. Hal didapatkan karena di Rumah Sakit Umum Permata Bunda memiliki standart kepuasan pasien dengan IKP >70%.

Kepuasan pasien adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan perasaan setelah menerima layanan dengan harapan, jika layanan yang diterima seperti yang diharapkan, pasien akan puas. Kepuasan merupakan perasaan senang seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesenangan terhadap aktivitas dan suatu produk dengan harapannya (Nursalam, 2013). Menurut Suprajitno et al, (2020), kepuasan pasien dipengaruhi oleh kualitas layanan perawat. Faktor yang mempengaruhi layanan keperawatan adalah perawat yang memiliki lebih dari sepuluh tahun pengalaman dan dididik dalam keperawatan sehingga pengalaman

panjang perawat mempengaruhi ketampilan profesional keperawatan dan meningkatkan ketrampilan komunikasi. Dengan demikian, kemampuan perawat untuk memberikan layanan keperawatan yang tinggi mempengaruhi kepuasan pasien. Sedangkan, (Nursalam, 2014) menulis faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien, yaitu: kualitas produk atau layanan, harga, emosi, kinerja, estetika, karakteristik produk, layanan, lokasi, fasilitas, komunikasi, atmosfer, dan desain visual.

Perilaku *caring* perawat sendiri dipengaruhi oleh beberapa faktor yaitu beban kerja perawat, lingkungan kerja dan pengetahuan dan pelatihan. Berdasarkan hasil penelitian Suprajitno et al, (2020) beberapa faktor yang mempengaruhi perilaku *caring* perawat adalah beban kerja, pengetahuan tentang pekerjaan, lingkungan dan pelatihan. Salah satu faktor yang dapat mempengaruhi perilaku *caring* adalah pengetahuan. Pengetahuan dapat diperoleh melalui pengalaman di bidang tertentu untuk waktu yang lama. Sebanyak (54,5 %) perawat gawat darurat di RS Katolik Budi

Rahayu Blitar memiliki pengalaman kerja lebih dari 10 tahun. Secara teori, tertulis bahwa kepedulian tidak tumbuh dengan sendirinya dalam diri seseorang tetapi muncul berdasarkan nilai-nilai dan pengalaman dalam membangun hubungan dengan orang lain.

Perilaku *caring* perawat sangat diperlukan dalam pelayanan keperawatan karena hal ini dapat mempengaruhi kepuasan pasien. Hal ini sesuai dengan penelitian Mailani dan Fitri, (2017) bahwa upaya untuk meningkatkan kepuasan pasien termasuk dengan melakukan pengembangan kemampuan perawat, salah satunya adalah dengan meningkatkan kualitas perawat dengan memberikan pelatihan tentang *caring*. Berdasarkan hasil penelitian Suprajitno et al., (2020) menyebutkan bahwa perilaku *caring* perawat menurut penilaian pasien adalah sebanyak 92,5% sehingga perilaku *caring* perawat Unit Gawat Darurat di RS Katolik Budi Rahayu Blitar dikategorikan baik, yaitu dari aspek humanistik dan altruistik, menanamkan kepercayaan dan harapan, dan menyelesaikan masalah secara sistematis. Hal ini disebabkan

karena Rumah Sakit Katolik Budi Rahayu Blitar memiliki kegiatan pengembangan perawat yang bertujuan mendukung layanan keperawatan. Kegiatan yang dilakukan berupa pelatihan in-house yaitu Pelatihan Pelayanan Prima, Pelatihan Tujuh Kebiasaan, dan Pelatihan Komunikasi Efektif. Perilaku *caring* perawat yang belum diaplikasikan secara maksimal didalam pelayanan keperawatan salah satu cara meningkatkan *caring* adalah dengan melakukan pengarahannya secara intensif.

Menurut penelitian La Rangki, (2019) menunjukkan bahwa penilaian *caring* perawat buruk pada salah satu aspek dengan presentase terbesar terdapat pada aspek pemenuhan kebutuhan spiritual (56,7%) pasien menyatakan perawat lebih fokus pada pemenuhan kebutuhan fisik, sedangkan dalam memenuhi kebutuhan spiritual tidak baik, misalnya pasien tidak mendapat bantuan agama atau doa dan perawat tidak mengingatkan pasien untuk beribadah.

KESIMPULAN DAN SARAN

Dari hasil review 6 artikel disimpulkan bahwa perilaku *caring* perawat dengan kepuasan pasien sangat erat hubungannya karena perlakuan perawat sebagai provider atau penyedia jasa layanan kesehatan dimana pelayanan perawat harus dapat dirasakan dan memberi dampak yang positif terhadap pasien sebagai pelanggan pelayanan di Rumah Sakit. Adapun saran dari penulis adalah:

1. Perawat harus terus mengembangkan kemampuan perilaku *caring* kepada pasien dan meningkatkan skill dan pengetahuan dengan meningkatkan jenjang pendidikannya dan mengikuti pelatihan.
2. Adapun saran bagi institusi pelayanan kesehatan khususnya bidang manajemen keperawatan di rumah sakit agar memberikan pelatihan *in house training* agar perilaku *caring* perawat dalam melaksanakan asuhan kepeawatan semakin meningkat sehingga akan meningkatkan mutu pelayanan rumah sakit.
3. Bagi peneliti selanjutnya

- a. Agar melakukan review jurnal lagi baik jurnal nasional maupun internasional.
- b. Diharapkan dapat melakukan penelitian lebih lanjut tentang kepuasan pasien dihubungkan dengan variabel lain dan dengan metode wawancara sehingga pasien akan lebih terbuka untuk menyampaikan keluhannya.

DAFTAR PUSTAKA

- Agritubella, S. (2018). Kenyamanan dan Kepuasan Pasien dalam Poses Interaksi Pelayanan Keperawatan di RSUD Petala Bumi . *Jurnal Endurance Februari*, 14-26.
- Alasad, J., Tabar, N., & AbuRuz, M. (2015). Patient satisfaction with nursing care: measuring outcomes in an international setting. *Journal of Nursing*.
- Depkes, RI. (2016). *Standar Pelayanan Minimal*. Jakarta: Direktorat Jenderal Pelayanan Medik.
- La Rangki, U. D. (2019). In-patient satisfaction with nurse caring in Southeast Sulawesi Provincial Hospital.
- Laschinger, Gilbert, & Smith. (2011). *Patient Satisfaction As A Nurse-Sensitive*

- Outcome. In D. M. Doran (Ed., Nursing Outcome: The State Of The Science, 2nd Ed. Pp.359). London: Jones&Bartlett Learning.*
- Mailani, F. (2017). Hubungan Perilaku Caring Perawat Dengan Tingkat Kepuasan Pasien BPJS di RSUD DR. Rasidin Padang. *Journal Endurance.*
- Mulyati, E. S. (2020). Tingkat Kepuasan Pasien dalam Menerima Pelayanan Asuhan Keperawatan.
- Ndambuki. (2013). The Level of Patients Satisfactions and Perception On Quality Of Nursing Service In The Renal Unit Kenyata National Hospital Nairobi Kenya. *Journal Medicine And Health Care.*
- Nurmilawati, S. (2016). *Hubungan Caring Perawat Dengan Tingkat Kepuasan Pasien di Ruang Bougenville RSUD Wates Kulon Progo.*
- Nursalam. (2013). *Manajemen Keperawatan: Aplikasi dalam Praktek Keperawatan Profesional.* Jakarta: Salemba Medika.
- Nursalam. (2014). *Metodologi Penelitian Ilmu Keperawatan Pendekatan Praktis Edisi 3.* Jakarta: Salemba Medika.
- Potter, P., & Perry, A. (2008). *Buku Ajar Fundamental Keperawatan: Konsep, Proses, dan Praktik.* Jakarta: ECG.
- Priyoto. (2015). *Komunikasi dan Sikap Empati dalam Keperawatan.* Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Risaldy, Y. (2018). Hubungan Perilaku Caring Perawat Dengan Loyalitas Pasien Rawat Inap Rumah Sakit TK.IV Kota Madiun.
- Satrianegara, F. (2014). *Organisasi dan Manajemen Pelayanan Kesehatan.* Jakarta: Salemba Medika.
- Sitorus. (2011). *Manajemen Keperawatan : Manajemen Keperawatan di Ruang Rawat, Sagung Seto, Cetakan I.* Jakarta.
- Suprajitno, Y. K. (2020). Hubungan Perilaku Perawat dengan Kepuasan Pasien di Unit Gawat Darurat. *Jurnal Ners dan Kebidanan.*
- Umayah, E. P. (2017). Hubungan Perilaku Caring Perawat Dengan Tingkat Kepuasan Pasien di Bangsal Rawat Inap Wardah RS PKU Muhammadiyah Gamping.
- Watson, J. (2005). *Assesing and mceasuring caring in nursing and health sciences.* Philadelphia: FA Davis Company.
- Watson, J. (2007). *Watson Theory of Human Caring and Subjctive Living Experiences: Carative Factors/Caritas Processes As a Disciplinary Guide To the Professional Nursing Practice.* Florisnopolis: Texto Contexto Enferm .
- Watson, J. (2012). *Assesing And Measuring Caring In Nursing And Health*

Science 2nd Edition.
Newyork: Springer
Publishing Company Inc.
Wiyana. (2008). *Membangun
Pribadi Caring perawat.*
Dipetik September 17,
2019, dari
[http://www.akpermadiun.a
c.id.](http://www.akpermadiun.ac.id)

